



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LAURA CATALINA

APELLIDOS: CAAMAÑO PALACIO

NOMBRE(S): LYZDAY KARINA

APELLIDOS: CORREA RENTERIA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR(S):

NOMBRE(S): NORBERTO ALEXANDER

APELLIDOS: OSORIO RINCON

TÍTULO DEL TRABAJO: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA SINCRONIZADORA DE AUTOS AFINAUTOS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

En el presente proyecto se realizó una investigación para la implementación de un Plan Estratégico a la Sincronizadora de Autos AFINAUTOS mediante cinco fases; para ello se utilizó una metodología de tipo descriptiva y exploratoria, aplicando como instrumentos la encuesta, entrevista y la observación directa; en el inicio de las cinco fases se hizo un análisis situacional interno, que permitió identificar las fortalezas y debilidades más significativas de la empresa; a través de la matriz DOFA.

El Plan Estratégico permitirá a los propietarios de la Sincronizadora de autos: Afinautos, tener una visión más amplia y clara de lo que desean y cómo lograrlo, a través de la toma de decisiones más ágiles y acertadas en sus gestiones, llevando a cabo una planificación formal.

Palabras Clave: Plan, Estratégico, Fases, Metodología, Matriz.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 131 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES _____

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA SINCRONIZADORA DE AUTOS AFINAUTOS DE LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

LAURA CATALINA CAAMAÑO PALACIO
LIZDAY KARINA CORREA RENTERIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSE DE CÚCUTA

2015

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA SINCRONIZADORA DE AUTOS AFINAUTOS DE LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

LAURA CATALINA CAAMAÑO PALACIO

LIZDAY KARINA CORREA RENTERIA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Tecnólogo Comercial y Financiero

Director:

NORBERTO ALEXANDER OSORIO RINCON

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSE DE CÚCUTA

2015



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

HORA: 6:00 P.M.
FECHA: ABRIL 25 DEL 2014
LUGAR: CREAD
JURADOS: FABIAN YESID DAVILA LOPEZ
LUIS ALBERTO HERNANDEZ GARCIA
NELSON QUINTERO MOLINA

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO PARA LA SINCRONIZADORA DE AUTOS
AFINALUTOS DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

DIRECTOR: NORBERTO ALEXANDER OSORIO RINCON

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>LIZDAY KARINA CORREA RENTERIA</u>	<u>1460697</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>LAURA CATALINA CAAMAÑO PALACIO</u>	<u>1460572</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VaBo.


COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. Generalidades del Proyecto	18
1.1 Problema	18
1.1.1 Planteamiento del problema	18
1.2 Formulación del Problema	20
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 Justificación teórica	20
1.4.2 Justificación práctica	22
1.5 Limitaciones	22
1.6 Alcances o Delimitaciones	23
1.6.1 A nivel administrativo.	23
1.6.2 A nivel empresarial.	23
1.6.3 A nivel financiero.	24
1.6.4 A nivel comercial.	24
1.6.5 A nivel académico	24
2. Marco Teórico	25
2.1 Antecedentes Bibliográficos	25

2.2 Bases Teóricas	26
2.3 Bases Legales	29
2.4 Definición de Términos	30
2.5 Sistema de Hipótesis	32
3. Metodología	33
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Método de Investigación	34
3.3 Población y Muestra	35
3.3.1 Población	35
3.3.2 Muestra	36
3.4 Instrumentos	36
3.4.1 Fuentes primarias	36
3.4.2 Fuentes secundarias	37
4. Diagnóstico	39
4.1 Fase I: Antecedentes	39
4.1.1 Historia de la empresa	39
4.1.2 Marketing Mix	42
4.1.3 Las cuatro P`S de Afinautos	45
4.2 Fase II: Análisis	48
4.2.1 Análisis Situacional Interno	48
4.2.2 Definición del negocio	50

4.2.3 Evaluación del desempeño interno (cuadro de evaluación)	50
4.2.4 Análisis situacional externo	63
4.2.5 Análisis del medio ambiente competitivo	69
4.2.6 Análisis DOFA de la empresa	78
4.3 Fase III – Diagnostico	82
4.3.1 Factores claves de éxito	82
4.3.2 Ventaja competitiva	83
4.3.3 Conclusión DOFA para la empresa	84
4.3.4 Nuevos factores claves de éxito	86
4.3.5 Nueva ventaja competitiva	87
4.3.6 Objetivos y metas	87
4.3.7 Proyección de resultados	88
4.4 Fase IV: Formulación de Estrategias	89
4.4.1 Bases de formulación de estrategias	89
4.4.2 Planteamiento de nuevas oportunidades	89
4.4.3 Opciones estratégicas corporativas y operativas	92
4.5 Fase V. Gestión del plan estratégico	100
4.5.1 Proceso de creación de estrategias	100
4.5.2 Estrategia operativa	101
4.5.3 Control	103
4.5.4 Evaluación	103

4.5.5 Plan de contingencia	105
4.6 Resultados Financieros	106
5. Conclusiones	108
6. Recomendaciones	110
Bibliografía	112
Anexos	114